

BAB I

DESKRIPSI BISNIS

A. Latar Belakang

Hospitaliti adalah suatu sikap yang mencerminkan keramah-tamahan. Indonesia merupakan salah satu negara yang keramah-tamahannya cukup baik dan akan selalu berkembang dengan adanya tempat wisata dan kuliner di seluruh daerah di Indonesia. Ditambah kemenparekraf sedang gencar-gencarnya untuk meningkatkan kembali devisa Negara melalui penjualan wisata alam dan buatan yang Indonesia punya. Menurut S.Pendit (2007 : 152) *Hospitality* memiliki arti keramah tamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati. Kemenparekraf menciptakan *tag line* “*wonderful Indonesia*” di setiap iklan yang dipasarkan untuk mempersembahkan wisata di Indonesia, bahkan banyak maskapai yang menerapkan *hospitality* dengan *Indonesian taste* sebagai keunikan perusahaan itu sendiri.

Tempat-tempat yang berhubungan langsung dengan pelanggan contohnya restoran, kedai kopi, maskapai penerbangan, hotel dan lain-lain. Tempat-tempat tersebut dinamakan *hospitality industry* merupakan kegiatan atau aktivitas yang setiap pelakunya harus memiliki jiwa *hospitaliti*. Frimayasa (2017: 51) Mendefinisikan pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan *standard operational procedure*. Yang dimaksud dengan jiwa *hospitaliti* oleh penulis adalah setiap pelaku harus memiliki *passion* di bidang *hospitality* itu sendiri, selain harus

memiliki *passion* setiap pelaku harus mengimplemantasikan itu dengan maksimal dan tanpa mengahrapakan imbalan dari pelanggan.

Di dalam hospitaliti industri pelanggan selalu mempunyai ekspektasi untuk mendapatkan pelayanan terbaik disetiap kunjungannya. Pelayan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pelaku untuk memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan pengalaman penulis ketika pelanggan pertama kali mengunjungi suatu tempat dan tempat tersebut mempunyai pelayanan yang bagus pelanggan pasti akan selalu kembali lagi untuk mendaptkan pelayanan itu kembali. Maka dari pengalaman yang dimiliki oleh penulis, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap pemilik usaha dalam bidang hospitaliti industri. Selain bisa memuaskan pelanggan dengan adanya pelayanan yang baik bisa meningkatkan penjualan karna banyaknya pelanggan yang dating karna terciptanya *word of mouth*.

Salah satu yang membuat pelanggan memiliki rasa kepuasan dalam berkunjung ke suatu tempat adalah pelayanan prima, oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dibidang hospitaliti harus memperhatikan dan menjaga setiap tenaga kerja yang dimiliki oleh pelaku usaha agar terciptanya pelayanan prima. Aspek yang mempengaruhi dalam terciptanya pelayanan prima didukung oleh ketepatan dan kecepatan dalam memenuhi permintaan dari pelanggan, keramah-tamahan yang diberikan, tanggung jawab dalam menangani setiap permintaan pelanggan, informatif dan mengetahui *product knowledge* , kualitas fasilitas yang terjaga dengan baik, jumlah tenaga kerja yang cukup.

Sayangnya banyak kasus di hospitaliti industri dimana pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pelaku usaha di bidang hospitaliti industri. Kerap kali para tenaga kerja yang bergerak di bidang hospitaliti industri lupa bahwa mereka bekerja dimana pelayanan adalah hal utama untuk memuaskan pelanggan, sehingga banyak keluhan yang diterima dan menyebabkan kerugian. Seiring dengan berkembangnya teknologi yang begitu pesat dengan segala kemudahan para pelanggan yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan yang diberikan, pelanggan bisa mengungkapkan rasa kekecewaannya melalui media sosial yang sifatnya terbuka dan bisa dilihat oleh siapapun pengguna akun media sosial tersebut.

Salah satu cara untuk meminimalisir keluhan yang diberikan oleh pelanggan mengenai pelayanan, perusahaan yang bergerak di bidang hospitaliti industri dapat memberikan beberapa pelatihan terkait dengan cara untuk memuaskan atau mengimplementasikan pelayanan prima sebagai tolak ukur dari cara melayani pelanggan. Pelatihan adalah aktivitas dalam mengembangkan keahlian dan pengetahuan dengan secara sistematis sehingga mempunyai kinerja yang handal di bidangnya (Eko, 2015).

Maka dari itu penulis melihat sebuah peluang usaha yang bergerak di bidang jasa yaitu konsultan pelatihan pelayanan prima yang dinamakan *MW Consultant* solusi bagi hospitaliti industri sebagai pemberi pelatihan pelayanan prima dengan tenaga ahli yang profesional dan berpengalaman. Tentunya banyak sekali keuntungan yang didapatkan oleh para pengguna

jasa *MW Consultant* jika menggunakan jasa kami. Salah satunya, perusahaan tidak perlu meragukan instruktur yang disediakan dari *MW Consultant* untuk melatih dan membentuk karakter yang dibutuhkan oleh perusahaan, karna instruktur yang disediakan oleh *MW Consultant* sudah *qualified*. *MW Consultant* juga memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan contohnya pelanggan butuh pelatihan tentang *Flambe Cooking Procedure* dengan senang hati *MW Consultant* akan mencarikan Instruktur terbaik untuk memberikan pelatihan dibidang terkait dan akan selalu berlandaskan pelayanan prima.

B. Gambaran Umum Bisnis

1. Deskripsi Bisnis

Deskripsi Bisnis adalah sebuah gambaran tentang bisnis yang akan dibuat oleh calon pelaku usaha. Penulis akan membuat bisnis yang bergerak di bidang jasa konsultan pelatihan pelayanan prima karena penulis melihat peluang yang besar, dikarenakan berkembangnya wisata di Indonesia, orang-orang yang mulai sadar bahwa pelayanan itu sangat penting dan mereka memiliki ekspektasi untuk mendapatkan pelayanan prima disetiap kunjungan.

MW Consultant hadir untuk membantu para pelaku usaha untuk memberikan pelatihan kepada tenaga kerja khususnya di bidang pelayanan prima. *MW Consultant* juga melayani pelatihan berdasarkan kebutuhan untuk perusahaan tentunya berlandaskan *excellent service*. Yang membedakan *MW Consultant* dengan perusahaan lain adalah

MW Consultant berfokus pada penumbuhan jiwa-jiwa hospitaliti dan penerapannya bagi para tenaga kerja.

2. Deskripsi Logo dan Nama

MW Consultant merupakan singkatan dari *Management Weapon* yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti Senjata Manajemen. Makna dari *weapon* sendiri penulis mengartikan sebagai pelayanan prima yang merupakan senjata atau kunci kesuksesan untuk pelaku usaha yang bergerak di bidang hospitaliti.

GAMBAR 2: LOGO MW CONSULTANT



Sumber : Kreasi Penulis, 2021

Berikut ialah penjelasan dari setiap elemen logo :

MW : Singkatan dari *Management Weapon* yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti Senjata Manajemen. Makna dari *weapon* sendiri penulis mengartikan sebagai pelayanan prima yang merupakan senjata atau kunci kesuksesan untuk pelaku usaha yang berjalan di bidang hospitaliti.

Selain itu MW sendiri pun singkatan dari nama penulis yaitu Mutia Widyasari.

Warna Hitam : Warna Hitam dalam bisnis melembangkan keprofesionalitasan suatu perusahaan dan juga kemewahan.

Warna Merah : Warna Merah dalam bisnis mengartikan bahwa perusahaan yang semangat dan ambisius.

3. Identitas Bisnis (Kontak dan Alamat Perusahaan)

Dalam pemilihan lokasi calon pelaku usaha harus mempertimbangkan dimanakah usaha itu akan didirikan, karena itu dapat mempengaruhi berjalannya usaha tersebut. Maka dari itu penulis memilih lokasi untuk melakukan usaha yang akan dibuat di lokasi yang sangat strategis.

Berikut adalah kontak dan lokasi usaha yang akan didirikan :

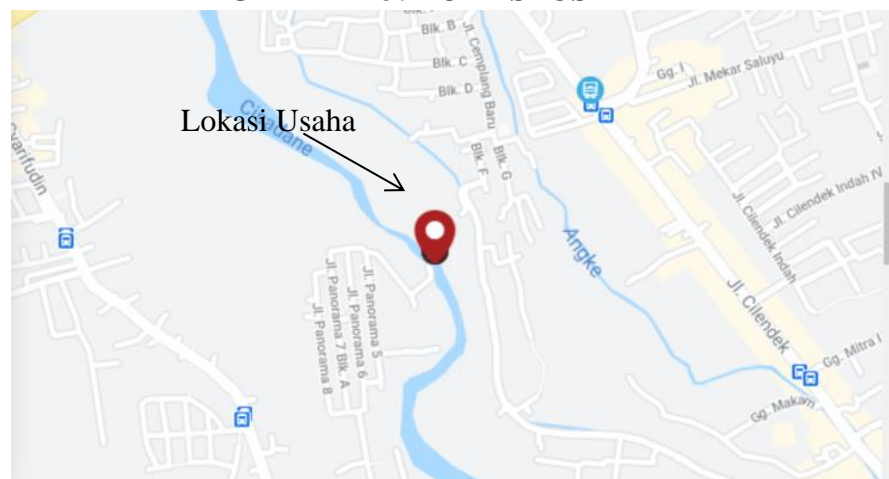
Telefon : +62 8128 5090 882

Email : mwconsultantcmpny@gmail.com

Instagram : mwservicetraining

Alamat : Jalan gunung batu loji no.40, Ruko Gandeng, Kota Bogor, Jawa Barat, 16117.

GAMBAR 3: LOKASI USAHA



Sumber : Olahan Penulis, 2021

Penulis mendapatkan penawaran penyewaan ruko dari website properti terpercaya di Bogor yaitu www.rumah.com , harga ruko yang ditawarkan oleh pemilik properti Rp. 85.000.000 per tahun.

C. Visi dan Misi

Visi dari *MW Consultant* :

Menjadi penyedia jasa konsultan *service training* yang profesional terpercaya dan berkualitas tinggi.

Misi dari *MW Consultant* :

1. Menciptakan sumber daya manusia yang memiliki jiwa hospitaliti yang tinggi.
2. Para pelaku usaha dapat memberikan pelayanan prima bagi para pelanggan.
3. Meningkatkan kualitas dari para tenaga kerja dalam mengimplementasikan pelayanan prima dan keahlian di bidangnya masing-masing.

D. SWOT Analysis

Untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman, calon pelaku usaha dapat menentukan strategi yang diperlukan agar dapat bertahan di antara pesaing dengan strategi yang kuat. Analisis SWOT dapat membantu penulis mengungkap dan mendalami aspek-aspek yang wajib dimiliki penulis ketika hendak membangun bisnis. Selain kelebihan yang akan dimiliki bisnis tersebut, penulis juga harus memahami

kekurangan dari bisnis penulis tersebut agar penulis dapat mengembangkan bisnis yang lebih inovatif.

TABEL 1: SWOT Analysis

<p><i>Strenght</i> (Kekuatan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga ahli dalam bisnis ini berjiwa millennial tetapi profesional dan berpengalaman. • Penyelenggaran pelatihan tidak kaku melainkan dengan suasana yang <i>friendly</i>. • Gratis pendampingan konsultasi 6 bulan. • Semua pelatihan yang dibutuhkan oleh pelanggan berlandaskan pelayanan prima.
<p><i>Weakness</i> (Kelemahan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penyeleksian yang ketat dan lama untuk menemukan tenaga ahli yang tepat. • Pembuatan modul yang memakan waktu lama dikarenakan adanya pemeriksaan berkala terkait

	materi dan bahasa di modul.
<i>Opportunities</i> (Peluang)	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya tim konsultan yang memberikan pelatihan khusus di bidang pelayanan prima pada hospitaliti industri. • Banyaknya keluhan dari pelanggan, sehingga pelaku usaha membutuhkan dan memanfaatkan konsultan dibidang pelayanan prima. • Meningkatnya minat pelanggan dalam mendapatkan pelayanan prima setiap berkunjung ke hospitaliti industri.
<i>Threats</i> (Ancaman)	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pesaing di bidang yang sama. • Kurang minatnya pelaku usaha hospitaliti industri untuk bekerjasama dengan pihak konsultan, karena kurangnya pemahaman tentang pentingnya pelayanan

	prima dan pengetahuan di bidangnya itu sendiri.
--	--

E. Spesifikasi Produk / Jasa

MW Consultant adalah perusahaan yang hadir untuk membantu mengatasi para pelaku usaha untuk memberikan pelatihan kepada tenaga kerja khususnya di bidang pelayanan prima. *MW Consultant* akan memberikan pelayanan pelatihan dengan jangka waktu sesuai *MOU* atau kesepakatan yang dibuat *MW Consultant* dengan pelaku usaha terkait dan memberikan pendampingan konsultasi 6 bulan gratis sebagai bentuk tanggung jawab.

Pelatihan yang akan dilakukan yaitu berupa pemaparan teori terkait pelayanan prima dan juga aspek-aspek yang mendukung terciptanya pelayanan itu sendiri contohnya *job description dan job analysis, quality awareness, effective communication dan engagement with customer*. Tidak hanya pemaparan teori terkait pelayanan prima dan juga faktor pendukung lainnya, *MW Consultant* akan memberikan pelatihan praktek dengan metode *personal coaching* dan akan ada *evaluator* yang menilai dan mengevaluasi hasil *training* itu sendiri sebagai tolak ukur keberhasilan pelatihan. *MW Consultant* juga memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan contohnya pelanggan butuh pelatihan tentang *Flambe Cooking Procedure* dengan senang hati *MW Consultant* akan mencari Instruktur terbaik untuk memberikan pelatihan di bidang terkait dan akan selalu berlandaskan pelayanan prima.

MW Consultant didirikan guna membangun semangat kerja dari para tenaga kerja sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan prima dari para tenaga kerja itu sendiri, sehingga tidak ada paksaan dalam mengimplementasikan pelayanan prima dan juga memberikan pengetahuan lebih tentang bidang yang di jalani oleh para pelaku usaha di bidang tertentu.

Banyak keuntungan yang didapatkan oleh para pelaku usaha jika menggunakan jasa *MW Consultant* untuk membantu melatih dan membangun minat dan kualitas tenaga kerja di bidang tertentu berlandaskan dengan pelayanan prima.

F. Jenis Badan Usaha

Saat mendirikan perusahaan, diperlukan kategori badan usaha berbadan hukum atau bersifat legal. Sebelum membuat badan usaha, penting untuk menentukan jenis badan usaha. Hal ini diperlukan untuk menentukan jenis badan usaha dan mengajukan izin usaha, karena pajak harus dibayarkan ke masing-masing daerah. Menurut Pasal 1 undang-undang (Konsep, Subjek, dan Objek Pajak Penghasilan Badan, 2019), tujuan badan hukum adalah bertindak sebagai satu kesatuan dari sekelompok orang dan / atau modal, baik berupa bisnis atau non-bisnis, termasuk perseroan terbatas, persekutuan perseroan terbatas, perusahaan lain; badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah. *MW Consultant* termasuk dalam kategori CV, berikut adalah penjelasan mengenai CV:

1. BUMS (Badan Usaha Milik Swasta)

BUMS bisa juga diartikan sebagai sekumpulan orang atau organisasi yang terstruktur yang mengelola suatu usaha dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Perbedaan BUMS dan BUMN adalah dari modal, BUMS memiliki modal dari pihak swasta atau perorangan. BUMS sendiri terdiri dari beberapa jenis, diantaranya adalah:

- a. Perseroan Terbatas (TP).
- b. Persekutuan Komanditer (CV).
- c. Firma (FA).
- d. Perusahaan perseorangan atau yayasan.

Penulis menjadikan badan usaha *MW Consultant* berjenis CV (*Commanditaire Vennootschap*) atau Persekutuan Komanditer. Badan usaha ini ialah usaha yang diciptakan oleh dua orang atau lebih. Serta, tidak ada peraturan ataupun dasar hukum yang mengikat.

2. Pemberi modal dan penanggung jawab utama perusahaan disebut sebagai sekutu aktif, sedangkan pihak yang memberikan sebagian modal disebut sebagai sekutu pasif dan sekutu pasif hanya akan bertanggung jawab sesuai dengan modal yang diberikan baik dalam segi keuntungan ataupun kerugian.

G. Aspek Legalitas

Untuk mendirikan sebuah usaha yang telah ditentukan berupa CV maka *MW Consultant* harus menyiapkan beberapa dokumen dan juga berkas. Berkas dan dokumen yang harus dipersiapkan diantaranya:

- a. Foto copy atau scan E-KTP, Kartu Keluarga, serta NPWP pendiri.

- b. Foto copy sewa atau kontrak tempat usaha atau surat kepemilikan tempat usaha.
- c. Surat keterangan domisili dari pihak RT .
- d. Foto copy pajak bumi dan bangunan serta bukti pembayaran pajak bumi dan bangunan tahunan tempat usaha.
- e. Foto tempat usaha tampak luar dan dalam.
- f. Tempat usaha berada di dalam Zonasi Perkantoran / Zonasi Komersial / Zonasi Campuran.

Setelah mempersiapkan berkas dan dokumen maka langkah yang selanjutnya harus dilakukan ialah:

1. Pengecekan dan pereservasian nama oleh notaris

Setelah menempatkan dokumen, penulis harus menyerahkan nama badan usaha yang akan diperiksa oleh notaris. Notaris akan memeriksa data umum pengelolaan hukum sebelum menyusun akta perusahaan.

2. Pembuatan draft akta oleh notaris

Tahap kedua, notaris akan menyusun resume berupa data yang ditentukan oleh pemilik usaha. Data perusahaan biasanya berbentuk berikut:

- a. Nama badan usaha (CV).
- b. Lokasi dan kedudukan.
- c. Tujuan dan maksud usaha.
- d. Modal utama dan kepemilikan modal.
- e. Struktur organisasi perusahaan.

3. Finalisasi dan tanda tangan akta dihadapan notaris

Setelah notaris menandatangani kontrak sesuai kebutuhan, pendiri aktif dan pendiri pasif harus menandatangani draf tersebut di depan notaris. Setelah itu, notaris akan mendaftarkan NPWP atau CV perusahaan Anda ke KKP yang bertanggung jawab di wilayah tempat perusahaan Anda berada.

4. Pengurusan dan Pengambilan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Surat Keterangan Terdaftar Perusahaan atau CV

Setelah registrasi, resume perusahaan dan nomor pokok wajib pajak didaftarkan bersama, biro pelayanan pajak (KPP) tempat notaris mendaftarkan bisnis Anda akan menerbitkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Jika semua dokumen yang diperlukan dan dokumen permohonan pendaftaran lengkap, NPWP dapat diterbitkan.

5. Pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB)

Nomor Pengenal Usaha atau NIB adalah nomor pengenal badan usaha atau peserta usaha. Pemilihan badan usaha di NIB didasarkan pada badan atau ruang lingkup usaha berdasarkan KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha di Indonesia). KBLI harus termasuk dalam kontrak.

6. Pendaftaran Data CV oleh Notaris Melalui DITJEN AHU Online dan OSS.

Pendaftaran CV tidak lagi disarankan melalui *offline*, melainkan secara *online* ke Kementerian terdapat dalam : Peraturan Menteri

Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 17 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Persekutuan Komanditer, Persekutuan Firma, dan Persekutuan Perdata. Untuk mempermudah, maka dibuatlah sistem perizinan usaha secara elektronik, yaitu DITJEN AHU (Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum) online dan OSS (Online Single Submission). Hal ini sudah tertera pada Peraturan Pemerintah (PP) No. 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Setelah NPWP dan NIB diterbitkan, maka notaris akan memasukkan data tersebut ke DITJEN AHU online untuk mendapatkan Surat Keterangan Terdaftar atau SKT. Setelah SKT terbit, notaris bisa mendaftar ke OSS untuk mengambil data legalitas dalam menerbitkan izin usaha.